

CONDITIONS D'UTILISATION PATIENTS DES SERVICES LOVIS

1. OBJET

Les présentes Conditions d'Utilisation (ci-après nommées « CU ») ont pour objet de définir (i) les conditions d'utilisation des Services LOVIS et (ii) les droits et obligations de LOVIS et de l'Utilisateur Patient parfois représenté par un tiers de confiance, un responsable médical, un Professionnel (Établissement médico-social, SSIAD, USLD, SSR, Résidence Autonomie, Agence de maintien à domicile...).

La Plateforme LOVIS offre la possibilité pour l'Utilisateur Patient et notamment aux Professionnels l'accompagnant d'utiliser le Service (i) de Télémedecine bucco-dentaire ; (ii) de Demande de Prise en Charge.

Les Services sont fournis à l'Utilisateur Patient à titre gratuit. Néanmoins, l'Utilisateur Patient reconnaît que la Plateforme LOVIS peut renvoyer à des actes ou soins médicaux pratiqués par un Acteur de santé dans le cadre d'une consultation médicale pouvant faire l'objet d'une facturation d'honoraires. Lorsque LOVIS fournit sur son Site des détails concernant les tarifs des honoraires d'un Acteur de santé, ces informations ne sont fournies qu'à titre indicatif et par souci de commodité. En aucun cas LOVIS ne garantit l'exactitude de telles informations. Le prix final de la prestation de soin peut varier selon le type de consultation effectivement réalisé et ce, conformément aux conventions de soins en vigueur chez l'Acteur de santé. Il appartient à cet Acteur de santé d'informer le Patient du coût de cet acte ou soin en tenant à jour son profil Utilisateur Praticien.

2. DÉFINITIONS

Les termes ci-après définis ont le sens et la portée donnés dans leur définition dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des Conditions générales d'utilisation de la Solution et des Conditions générales de vente des Services.

"**Centre de santé**" désigne un centre de santé au sens des dispositions de l'article L6323-1 du Code de la Santé Publique, dont les Chirurgiens-dentistes salariés délivrent des Services en utilisant la Solution LOVIS ;

« **CU** » désigne les présentes Conditions d'Utilisation des Services par les Utilisateurs ;

« **Utilisateur Patient** » désigne le compte créé pour l'Utilisateur Patient par lui-même ou par son représentant légal ou médical, sur la plateforme lors de sa première connexion à la Solution LOVIS et permettant d'accéder à son espace privé et sécurisé au titre de l'utilisation des Services ;

« **Proche** » désigne un compte créé et géré par l'Utilisateur Patient pour un tiers pour lequel il revendique être un représentant légal ou non mais dont la gestion du profil est sous sa responsabilité. Ce compte lui permet d'accéder et de gérer l'espace privé et sécurisé dédié et fourni par LOVIS au titre de l'utilisation des Services ;

« **Utilisateur Praticien** » désigne un médecin exerçant la médecine ou un chirurgien-dentiste dans le respect des dispositions du Code de la Santé publique, et susceptible d'être soit (i) un médecin ou un chirurgien-dentiste libéral, soit (ii) un médecin ou un chirurgien-dentiste salarié d'un Centre de santé soit (iii) un médecin ou un chirurgien-dentiste exerçant au sein d'une Structure de soins, qui délivre un Service via la Solution LOVIS ; le Médecin ou chirurgien-dentiste est autorisé à utiliser la Solution LOVIS pour délivrer les Services dans le cadre d'une convention (Condition d'Abonnement) de services conclue avec LOVIS et est lié avec chaque Utilisateur Patient qui le sélectionne librement lors de sa Demande de Prise en Charge ; chaque Médecin ou chirurgien-dentiste délivre les Services sous sa responsabilité exclusive conformément à ses obligations professionnelles et le cas échéant ses engagements conventionnels ;

« **Professionnel** » désigne un professionnel de santé médecin, stomatologue ou non, chirurgien-dentiste ou non, ou tout autre professionnel exerçant une profession de santé ou du domaine sanitaire et social dans le respect des dispositions de la réglementation qui est applicable à sa profession, qui délivre un Service d'accompagnement en ligne via la Solution LOVIS à l'Utilisateur Patient ; le Professionnel est autorisé à utiliser la Solution LOVIS pour délivrer les Services dans le cadre d'une convention de services conclue avec LOVIS et est lié par les CU avec chaque Utilisateur Patient qui le sélectionne librement ; chaque Professionnel délivre le Service d'accompagnement en ligne sous sa responsabilité exclusive conformément à ses obligations professionnelles et le cas échéant ses engagements conventionnels ,

« **Partenaire** » désigne un partenaire extérieur à la Société délivrant sous sa responsabilité un Service aux Utilisateurs avec leur accord et celui de la Société ;

« **LOVIS** » ou la « **Société** » désigne la société LOVIS en tant que fournisseur de la Solution LOVIS et de certains Services ;

"**Règlementation**" désigne conjointement la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (dite « Loi Informatique et Libertés ») et le Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données du 27 avril 2016 (dit « RGPD »)

« **Responsable de traitement** » au sens de la Règlementation désigne la personne morale ou physique responsable des traitements de données à caractère personnel ; dans le cadre de la Solution :

- Chaque Médecin ou Chirurgien-dentiste libéral est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs Patients auxquels ils ont délivré un Service de Demande de Prise en Charge ;
- Chaque Professionnel est responsable du traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs Patients auxquels ils font bénéficier d'un Service,
- Tout Centre de santé ou Structure de soin est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs Patients auxquels les Médecins ou Chirurgiens-dentistes salariés du Centre de santé ou en exercice au sein de la Structure de soins ont délivré un Service
- LOVIS est responsable de traitement des données relatives aux Utilisateurs de la Solution LOVIS au titre de l'utilisation de la Solution LOVIS.

« **Services** » désigne l'ensemble des services et contenus accessibles via la Solution LOVIS, gratuits ou payants :

« **Solution LOVIS** » ou « **Solution** » désigne l'application mobile ainsi que l'interface web accessible à l'adresse www.lovis.care permettant aux Utilisateurs d'accéder à différents Services, et en particulier leur permettant de réaliser un Bilan Bucco-Dentaire et/ou une Demande de Prise en Charge.

"**Structure de soins**" désigne toute autre structure de soins que les Centres de santé, dont les Médecins ou Chirurgiens-dentistes (tous statuts) délivrent des Services en utilisant la Solution LOVIS ;

« **Organisme financeur** » : désigne toute société, ou organisme privé ou public ou chargé d'une mission de service public, et de manière générale toute personne morale, assurant en tout ou partie le financement de certains Services de la Solution LOVIS au bénéfice d'Utilisateurs patients ; à certaines conditions définies par la réglementation et le cas échéant par les engagements conventionnels ;

« **Utilisateur** » désigne tout Utilisateur Patient ou Praticien, Professionnel, indifféremment désigné, utilisant chacun pour ce qui le concerne la Solution LOVIS, et en cas de spécificité :

- « **Utilisateur Patient** » : tout Utilisateur patient ayant créé un Compte Personnel utilisant l'un ou plusieurs des Services opérés via la Solution LOVIS ;
- « **Utilisateur Praticien** » : tout Utilisateur Médecin ou Chirurgien-dentiste utilisant la Solution LOVIS pour délivrer un Service aux Utilisateurs Patients ;
- « **Utilisateur Professionnel** » : tout Utilisateur Professionnel utilisant la Solution LOVIS pour délivrer un Service aux Utilisateurs Patients.

3. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

3.1 Tout Utilisateur Patient ne peut accéder aux Services sans s'être créé un compte. En utilisant les fonctionnalités disponibles sur le site lovis.care, l'Utilisateur Patient reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les présentes Conditions d'Utilisation.

3.2 Tout Utilisateur Patient ou Professionnel se créant ou créant un Compte Utilisateur Patient pour un tiers (notamment pour la gestion d'un compte de proche) afin d'accéder aux Services, s'engage aussi à respecter, sans réserve, les présentes CU. L'Utilisateur Patient accepte les CU de manière expresse, sans restriction ni réserve lors de la création de son Compte Utilisateur Patient. La création d'un Compte Utilisateur Patient implique l'adhésion pleine et entière de l'Utilisateur Patient au Contrat. L'obtention d'un consentement revient au tiers responsable ou au Professionnel au moment de l'inscription. Le Professionnel reconnaît avoir obtenu l'autorisation pour (i) utiliser ses Données à caractère personnel et les inscrire sur la Plateforme LOVIS ; (ii) pour accéder aux Services pour l'Utilisateur Patient.

3.3. Si l'Utilisateur Patient n'est pas en accord avec tout ou partie des CU, il ne doit pas utiliser les Services.

Les CU sont applicables à compter de leur acceptation par l'Utilisateur Patient pendant une durée indéterminée et ce jusqu'à la résiliation du Contrat pour les Utilisateur Patients ayant un Compte Utilisateur Patient.

CAPACITÉ : L'Utilisation des Services est réservée aux Utilisateur Patients personnes physiques de plus de quinze (15) ans capables de souscrire des obligations conformément au droit français et européen.

4. CRÉATION D'UN COMPTE UTILISATEUR PATIENT

Afin de pouvoir bénéficier des Services, l'Utilisateur Patient, ou le Professionnel, doit créer un Compte en ligne. Lors de la création de son Compte, l'Utilisateur Patient, ou le Professionnel, s'engage à fournir des Informations exactes et complètes sur son identité comme demandées dans le formulaire en ligne. Il s'engage notamment à ne pas créer une fausse identité de nature à induire LOVIS, les Acteurs de santé ou les tiers en erreur et à ne pas usurper l'identité d'une autre personne. L'Utilisateur Patient s'engage à mettre immédiatement à jour, en cas de modification, les données qu'il a communiquées lors de sa première connexion sur son Compte Utilisateur Patient.

Compte tenu de la nature des Services fournis, LOVIS se réserve le droit de vérifier et/ou de faire vérifier, par un prestataire tiers spécialisé, l'identité de l'Utilisateur Patient, notamment en lui demandant de transmettre une copie de sa carte d'identité.

Après la validation des CU et la création de son Compte Utilisateur Patient, l'Utilisateur Patient ou le Professionnel le cas échéant, reçoit un courriel de confirmation par voie électronique à l'adresse qu'il aura renseignée. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur Patient de vérifier que l'adresse courriel renseignée est correcte lors de la création de son Compte.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur Patient fournirait des informations fausses, inexactes, obsolètes, incomplètes ou de nature à induire en erreur, LOVIS pourra, immédiatement sans préavis ni indemnité, suspendre l'accès au Compte Utilisateur Patient et lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive à tout ou partie des Services.

Un Proche peut accompagner l'Utilisateur Patient dans la création de son compte et au-delà, dans la gestion du quotidien de l'Utilisateur Patient. L'Utilisateur Patient reconnaît avoir reçu de la part de ce Proche l'autorisation pour (i) utiliser ses Données à caractère personnel et les inscrire sur la Plateforme LOVIS; (ii) pour bénéficier des Services.

L'Utilisateur Patient s'engage à renseigner, lors de la création du compte de Proche ou lors de la prise de rendez-vous en ligne, le numéro de téléphone et le courriel dudit Proche afin de lui permettre de recevoir les SMS/courriels de communication liés à l'utilisation des Services. En cas d'impossibilité de renseigner les coordonnées de son Proche, l'Utilisateur Patient reconnaît avoir obtenu l'accord préalable de son Proche afin de recevoir pour lui les informations et documents relatifs au rendez-vous de celui-ci

5. SPÉCIFICITÉS TECHNIQUES D'ACCÈS AUX SERVICES

Le Compte Utilisateur Patient comprend notamment les Identifiants. L'Utilisateur Patient s'oblige à les conserver secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Si l'un des éléments d'identification de l'Utilisateur Patient est perdu ou volé, ce dernier doit informer sans délai LOVIS, qui procédera alors à l'annulation et/ou la mise à jour immédiate de l'Identifiant concerné.

L'Utilisateur Patient est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants, notamment si celui-ci pré-enregistre sur un équipement son Identifiant, permettant ainsi la connexion automatique aux Services.

Tout accès, utilisation des Services et transmission de données effectués à partir du Compte Utilisateur Patient sera considéré comme ayant été effectué par l'Utilisateur Patient. A cet égard, l'Utilisateur Patient est tenu de s'assurer qu'à l'issue de chaque session il se déconnecte effectivement des Services, en particulier lorsqu'il accède aux Services à partir d'un ordinateur public.

Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un Utilisateur Patient et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité de cet Utilisateur Patient. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, l'Utilisateur Patient est tenu d'en avertir LOVIS, sans délai, par message électronique, en précisant ses Identifiants, nom, prénoms à l'adresse suivante : contact@LOVIS.care, afin que LOVIS puisse procéder à la réinitialisation du Compte Utilisateur Patient.

6. SMS ET EMAILS ADRESSÉS À L'UTILISATEUR PATIENT

6.1 En utilisant les Services, l'Utilisateur Patient sollicite et donc autorise l'Utilisateur Praticien, via LOVIS à lui envoyer des SMS et courriels (i) de confirmation, d'annulation ou de rappel de rendez-vous ; (ii) d'information sur l'envoi de document ; (iii) d'information de rappels de renouvellement et (iii) tout type d'informations relative aux Services qu'il a pris.

6.2 Par ailleurs, L'Utilisateur Patient reconnaît et consent à ce que tout Acteur de santé faisant partie de son équipe soignante, via LOVIS, lui envoie des SMS ou des courriels concernant son organisation.

6.3 Ces SMS/courriels sont envoyés par LOVIS pour le compte de l'Acteur de santé avec lequel l'Utilisateur Patient a pris rendez vous via la Plateforme LOVIS ou par un autre moyen, indépendant de LOVIS. LOVIS décline toute responsabilité en cas de non réception d'un SMS ou d'un courriel pour des raisons techniques indépendantes de sa volonté.

L'Utilisateur Patient peut s'opposer à l'envoi de SMS/courriels. Pour cela, il doit en faire la demande auprès de l'Acteur de santé avec lequel il a pris rendez-vous. L'Acteur de santé est seul responsable de désactiver l'envoi de SMS/courriel si le Patient s'y oppose.

6.4 LOVIS et l'Acteur de Santé déclinent toute responsabilité en cas d'erreur dans la saisie des coordonnées par l'Utilisateur Patient rendant impossible l'envoi de tout SMS ou de tout courriel nécessaire au bon fonctionnement et à la bonne administration du Service de Prise de Rendez-vous en Ligne.

7. OBLIGATIONS, RESPONSABILITES ET GARANTIES DE LOVIS

LOVIS met en place les moyens et les mesures nécessaires à la bonne marche et au maintien de la continuité et de la qualité des Services.

L'Utilisateur Patient reconnaît que le rôle de LOVIS se limite à celui d'un simple intermédiaire et prestataire technique. Les (i) préconisations, (ii) conseils et informations (iii) suggestions de rendez-vous, éditées par LOVIS sur base d'information transmises par l'Utilisateur Patient ou le Professionnel ne constitue pas un acte médical. LOVIS ne peut être retenu fautif d'une erreur dans l'évaluation du besoin en soins pour un Utilisateur Patient donné.

L'Utilisateur Patient reconnaît que LOVIS ne peut être tenue responsable d'une interruption de Services ou d'un retard d'exécution ne relevant pas de son contrôle et, en particulier, que la fourniture des Services dépend de la fiabilité, de la disponibilité et de la continuité de connexions d'un certain nombre de parties tierces (exploitants du réseau des télécommunications, l'Internet public, les Équipements de l'Utilisateur Patient, etc.) ainsi que de l'exactitude et de l'intégrité des Données Utilisateur Patient. LOVIS pourra être amenée à suspendre les Services à des fins de maintenance programmée par LOVIS ou l'un de ses sous-traitants ou en cas d'impératif technique (maintenance d'urgence).

Il est entendu entre les Parties que LOVIS ne saurait en aucun cas être tenue responsable de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Utilisateur Patients à l'occasion de l'utilisation des Services.

En outre, la responsabilité de LOVIS ne peut pas être recherchée pour des actes (i) résultant d'un acte ou d'une négligence de l'Utilisateur Patient ou (ii) et qui ne seraient pas conformes à la réglementation applicable et/ou au Contrat. LOVIS décline toute responsabilité en cas de litige, quelle qu'en soit la cause, entre un Utilisateur Patient et un Acteur de santé, non imputable à LOVIS.

LOVIS ne peut en aucun cas être tenue responsable (i) de la non exécution ou de la mauvaise exécution d'un acte ou d'un soin par un Acteur de santé (ii) du contenu d'une Prescription ou d'un Document Médical et/ou (iii) des effets secondaires ressentis par un Utilisateur Patient à l'issue d'une séance de soins.

8. OBLIGATIONS GENERALES DE L'UTILISATEUR PATIENT

8.1 L'Utilisateur Patient s'engage à :

(i) respecter les termes du Contrat ;

(ii) à mettre à disposition de LOVIS, sans que ce soit limitatif, tous les justificatifs permettant de certifier les Données Utilisateur Patient ;

(iii) communiquer à LOVIS, dans les délais convenus, toutes les informations nécessaires à la fourniture des Services et actualiser par écrit les Données Utilisateur Patient. L'Utilisateur Patient est seul responsable des conséquences liées à un défaut ou un retard d'actualisation desdites Données ;

(iv) vérifier que les Équipements nécessaires à l'utilisation des Services et utilisés sont conformes aux exigences techniques qui lui ont été communiquées; La fourniture, l'installation et la maintenance des Équipements ainsi que les frais de communications électroniques (tels que les coûts téléphoniques et les coûts d'accès à Internet) résultant de leur utilisation sont à la charge exclusive de l'Utilisateur Patient. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur Patient de s'informer du prix d'utilisation desdits Équipements et services auprès des opérateurs concernés ;

(v) se prémunir contre les risques de perte ou de piratage de données, fichiers et programmes en utilisant des logiciels antivirus régulièrement mis à jour ;

(vi) restreindre l'accès et observer la plus grande confidentialité s'agissant des modes d'accès aux Services, quels qu'ils soient, et d'une manière générale, sécuriser ces modes d'accès afin d'empêcher une utilisation non autorisée des Services ;

(vii) utiliser les Services dans le respect des lois et règlements applicable au Contrat;

(viii) ne pas utiliser les Services d'une façon qui serait susceptible de nuire à la réputation de LOVIS et/ou des Acteurs de santé;

(ix) à ce que les Données Utilisateur Patients qu'il communique dans le cadre de l'utilisation des Services ne portent pas préjudice aux droits des tiers et à être autorisé à les diffuser.

(x) n'utiliser la Plateforme et les Services qu'à des fins privées. Les Services ne peuvent pas être utilisés à des fins commerciales ou lucratives.

8.2 Par Ailleurs, l'Utilisateur Patient :

(a) est responsable (i) de l'utilisation qu'il fait ou que ses Proches font des Services, (ii) des Données Utilisateur Patient qu'il renseigne sur la Plateforme et (iii) de l'utilisation de celles-ci par LOVIS et/ou les Acteurs de santé ;

(b) indemnise LOVIS, ses représentants de tous les frais (y compris les honoraires, frais et dépens de justice) et dommages et intérêts liés aux réclamations et actions en justice se rapportant (i) à l'utilisation des Services par l'Utilisateur Patient et/ou ses Proches de manière illégale, immorale, frauduleuse, ou hors Contrat; (ii) aux Données Utilisateur Patient qu'il renseigne et leur utilisation par LOVIS et/ou les Acteurs de santé et leurs Assistants; (iii) à la violation de droits de Propriété Intellectuelle de LOVIS ainsi que de tout tiers, du fait de l'utilisation des Services par l'Utilisateur Patient.

9. SERVICES DE TELEMEDECINE BUCCO-DENTAIRE

Le Service de Télé médecine bucco-dentaire permet à l'Utilisateur Patient de bénéficier d'outils mis à disposition par des praticiens du territoire. Ces outils comprennent notamment la possibilité de profiter de l'outil de bilan bucco-dentaire permettant de faire (i) un check-up complet, (ii) répondre à une demande spécifique, (iii) solliciter un deuxième avis, (iv) avoir un premier guide en cas d'urgence déclarée, (v) déclarer un dentiste traitant, (vi) bénéficier à la demande d'un praticien de l'outil de télésurveillance.

L'utilisateur Patient reconnaît qu'avant qu'un Praticien n'ait accepté ou déclaré être praticien traitant de l'Utilisateur Patient LOVIS n'est pas responsable des informations fournies suite aux informations transmises. En effet, la qualité de l'opérateur (Utilisateur Patient ou Professionnel) recueillant des informations administratives et cliniques n'étant pas démontrée au regard de la loi elles ne peuvent pas constituer une source fiable pour l'élaboration de préconisations qui relèveraient d'un acte médical.

Lorsqu'un Praticien confirme une relation de soin avec un patient, l'ensemble des données fournies par LOVIS sont sous la responsabilité du Praticien qui cautionne, modifie, améliore les préconisations éditées sur la Plateforme LOVIS.

10. SERVICE DE DEMANDE DE PRISE EN CHARGE

Le Service de Demande de Prise en Charge permet à l'Utilisateur Patient autorisé titulaire d'un Compte Utilisateur Patient et au Professionnel, de rechercher un Acteur de santé selon différents critères (localisation, spécialité, accessibilité,

homme/femme, etc.), de consulter la page des Acteurs de santé ainsi recherchés et d'indiquer à l'Acteur de santé qu'il a cherché à prendre rendez-vous en ligne avec lui sur la Plateforme LOVIS.

LOVIS ne garantit pas que son annuaire contient l'ensemble des Acteurs de santé exerçant sur le territoire français et plus spécifiquement sur la zone géographique de recherche de l'Utilisateur Patient. En conséquence, il est possible que l'Utilisateur Patient ne trouve pas un Acteur de santé sur le Site en utilisant le Service d'Annuaire.

LOVIS renvoie l'Utilisateur Patient au site des Ordres professionnels compétents s'agissant des professionnels de santé exerçant une profession réglementée et aux sites des syndicats représentatifs des professionnels de santé n'exerçant pas une profession réglementée afin d'obtenir la liste exhaustive de membres de chaque profession concernée. La liste des Ordres professionnels est disponible sur le site lovis.care.

LOVIS rappelle qu'en aucun cas le Service d'Annuaire ne peut être assimilé, du fait de son absence d'exhaustivité, à un service d'adressage de Patients aux Acteurs de Santé.

L'Utilisateur Patient conserve toujours le choix des Acteurs de santé qu'ils consultent conformément aux dispositions applicables du Code de la santé publique, aux dispositions déontologiques applicables aux professions réglementées et aux dispositions contraignantes applicables aux professions non réglementées.

LOVIS n'est aucunement responsable de l'exactitude des informations qui figurent sur la page de chaque Acteur de Santé. L'exactitude et la mise à jour de ces données sont sous l'entière responsabilité dudit Acteur de Santé.

10.1 L'Utilisateur Patient peut, à tout moment, solliciter une Demande de Prise en Charge avec un Acteur de Santé - Abonné LOVIS, pour lui-même ou pour un Proche à condition d'y être éligible. Le service de Demande de Prise en Charge est réservé aux patient souffrant d'un Handicap lié à l'âge ou non.

10.2 Il appartient à l'Utilisateur Patient de faire toutes vérifications qui semblent nécessaires ou opportunes avant de procéder à une quelconque demande chez l'un des Acteurs de Santé inscrits sur la Plateforme.

L'utilisation des Services ne dilue, ne modifie ou n'atténue ni directement, ni indirectement la responsabilité et les obligations des Acteurs de Santé inscrits sur la Plateforme LOVIS vis-à-vis des Utilisateur Patients. Les Acteurs de Santé exercent leur pratique professionnelle en toute indépendance, selon leurs obligations déontologiques, légales et réglementaires et sous leur responsabilité exclusive.

LOVIS n'est en aucun cas responsable d'une quelconque annulation ou indisponibilité de l'Acteur de Santé consécutivement à la programmation d'un rendez-vous par l'Utilisateur Patient via le Service de Demande de Prise en Charge.

L'Utilisateur Patient s'engage à compléter toutes les Données nécessaires qui lui sont demandées en vue de la bonne utilisation du Service de Demande de Prise en Charge.

L'Utilisateur Patient est informé du fait que l'organisation d'un ou plusieurs rendez-vous via le Service de Demande de Prise en Charge en Ligne constitue un engagement ferme de sa part, et que toute non présentation à un rendez-vous programmé doit faire l'objet d'une information préalable d'annulation ou de report auprès de l'Acteur de Santé concerné. Cette information peut s'effectuer par tous moyens de contact de l'Acteur de Santé. L'Utilisateur Patient reconnaît être informé qu'il assume exclusivement les conséquences de sa non-présentation à un rendez-vous vis-à-vis de l'Acteur de Santé concerné.

L'Utilisateur Patient est également informé que l'Acteur de santé a la possibilité de refuser une demande de prise en charge de l'Utilisateur Patient. L'Acteur de santé est libre de refuser la demande de prise en charge pour tout motif qu'il jugera justifié et l'assume pleinement et exclusivement. L'Acteur de santé est seul responsable de sa décision de refuser une demande de prise en charge. LOVIS décline toute responsabilité en cas de litige lié au refus de prise en charge en ligne d'un patient par un Acteur de santé.

11.SERVICE DE GESTION DE DOCUMENT

En accédant à son Compte Professionnel, le Professionnel peut :

- ajouter des Documents pour les personnes pour lesquelles il prend rendez-vous en ligne via le Service de Demande de prise en charge pour lesquels il a reçu l'autorisation de gérer leurs Documents.

- accéder, consulter et télécharger les Documents et les Prescriptions électroniques partagés par les Acteurs de Santé - Abonnés LOVIS, à l'issue ou en vue d'une séance de soins.

- partager ses Documents avec les Acteurs de santé Abonnés

- partager un document à un tiers par courriel, via la Plateforme LOVIS.

L'Utilisateur Patient ou le Professionnel demeure l'unique propriétaire des Documents qu'il ajoute dans le Service de Gestion de Documents et des Documents qui lui sont partagés par ses Acteurs de santé. Il a la possibilité d'ajouter, de consulter, de renommer, de télécharger et de supprimer ces Documents à tout moment. Un Document supprimé par l'Utilisateur Patient est définitivement supprimé, tant sur le compte de l'Utilisateur Patient que sur le compte des Acteurs de santé hébergé sur la Plateforme LOVIS, avec lesquels le Document a éventuellement été partagé par l'Utilisateur Patient. L'Acteur de santé conserve la possibilité de réaliser une copie du Document pendant la période de temps où il y a accès. Dans le cas où l'Utilisateur Patient souhaite s'assurer que le Document est supprimé par l'Acteur de santé, il doit formuler une demande expresse de suppression du Document à celui-ci.

Par ailleurs, l'Utilisateur Patient demeure l'unique responsable de la licéité du contenu des Documents qu'il ajoute dans le Service de Gestion de Documents ou qu'il partage avec les Acteurs de santé ou avec d'autres personnes.

LOVIS n'est en aucun cas responsable du contenu ou de l'exactitude des Documents partagés par les Acteurs de santé avec l'Utilisateur Patient.

La transmission par l'Utilisateur Patient de Documents contenant des Données à caractère personnel de santé à tout tiers se fait sous sa seule responsabilité.

12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les Services de LOVIS et tous les éléments qui les composent sont, sauf mentions particulières, la propriété exclusive de LOVIS.

Aucune disposition du Contrat ne peut être interprétée comme une cession de droits de Propriété Intellectuelle.

LOVIS concède, à l'Utilisateur Patient, pour la durée du Contrat un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible et non transférable de la Plateforme LOVIS.

L'Utilisateur Patient s'engage à ne pas (i) tenter d'accéder ou copier les codes sources de la Plateforme LOVIS ; (ii) utiliser la Plateforme LOVIS à d'autres fins que celles d'utiliser les Services; (iii) créer des copies de la Plateforme LOVIS; (iv) reproduire, corriger, extraire, modifier, traduire en toutes langues ou tous langages, réutiliser, arranger, adapter, décompiler (à l'exception et dans la seule mesure où la loi applicable l'autorise de manière expresse), ni incorporer la Plateforme LOVIS dans un autre logiciel ou créer des travaux dérivés sur la base de la Plateforme LOVIS quels qu'en soient le moyen et le support; (v) revendre, louer, ou exploiter commercialement la Plateforme LOVIS, ni céder/concéder la Plateforme LOVIS à un tiers; (vi) faire des tests d'intrusion ou tenter d'obtenir un déni de service sur les Services.

L'Utilisateur Patient reconnaît que toute violation au présent article constitue un acte de contrefaçon civilement et pénalement sanctionnable.

L'Utilisateur Patient comprend et consent que la Plateforme LOVIS n'a pas vocation à répondre à quelque exigence particulière que ce soit de sa part et est fourni "en l'état". LOVIS exclut, dans la mesure où la loi le permet, toute garantie de quelque nature que ce soit.

13. SUSPENSION

13.1 - Suspension avec préavis

En cas de (i) non-respect par l'Utilisateur Patient des stipulations du Contrat ou (ii) de comportement de l'Utilisateur Patient susceptibles de porter préjudice à LOVIS et/ou à un Acteur de santé et/ou à d'autres Utilisateur Patients, ou (iii) de violation

des lois et règlements en vigueur, LOVIS mettra en demeure l'Utilisateur Patient sur notification envoyée par tout moyen, de remédier au(x) défaut(s) imputé(s) dans un délai de sept (7) jours suivant la date de notification avant de procéder de plein droit à la suspension ou à la limitation d'accès de l'Utilisateur Patient à tout ou partie des Services.

13.2 - Suspension sans préavis

En cas de danger grave - pressenti ou avéré - pour (i) un Acteur de santé et/ou un Patient, ou (ii) la réputation de LOVIS ou d'un Acteur de santé, LOVIS pourra suspendre ou limiter l'accès de l'Utilisateur Patient à tout ou partie des Services sans préavis. L'Utilisateur Patient sera informé de cette suspension par tout moyen.

LOVIS décidera unilatéralement des suites à donner à la suspension du Contrat.

13.3 - Conséquences de la suspension

Pendant la période de suspension de ses accès aux Services, l'Utilisateur Patient peut exercer ses droits sur ses Données à caractère personnel, conformément à l'article "Droits des Utilisateur Patients" de la Politique de protection des données personnelles.

LOVIS ne sera pas responsable des dommages résultant de la suspension des Services en vertu de cet article.

14. RÉSILIATION

14.1 Résiliation par LOVIS

L'Utilisateur Patient reconnaît être informé que tout ou partie des Services peuvent être résiliés par LOVIS, sans que celle-ci ait à justifier de sa décision et sans indemnité. Dans ce cadre, l'Utilisateur Patient est informé que LOVIS doit respecter un préavis d'un (1) mois.

Par ailleurs, en cas de faute grave de l'Utilisateur Patient, telle que l'utilisation d'un ou plusieurs Services (a) contraire aux stipulations du Contrat, (b) contraire aux lois et réglementations (c), susceptible de porter préjudice à la réputation de LOVIS ou d'un Acteur de santé, ou à l'intégrité physique ou mentale d'un autre Utilisateur Patient, LOVIS pourra résilier, par tout moyen, tout ou partie des Services avec un préavis de sept (7) jours à compter de la suspension effective et sans indemnité.

14.2 Résiliation par l'Utilisateur Patient

L'Utilisateur Patient peut à tout moment résilier le Contrat en demandant la suppression de son Compte Utilisateur Patient à contact@lovis.care ou en se connectant à son Compte Utilisateur Patient (rubrique "Mon compte").

Conformément à son droit de portabilité des Données à caractère personnel, l'Utilisateur Patient pourra récupérer en format CSV ou Excel celles-ci avant toute suppression de son Compte Utilisateur Patient. L'Utilisateur Patient reconnaît avoir tous les droits et/ou autorisations nécessaires pour pouvoir récupérer les données susmentionnées.

14.3 Conséquences de la résiliation

Toute résiliation du Contrat par LOVIS ou l'Utilisateur Patient entraîne automatiquement (i) la fin du droit d'accès aux Services par l'Utilisateur Patient, (ii) la suppression ou l'anonymisation de toutes les Données Utilisateur Patients ainsi que de tous les Documents Médicaux, contenus dans le Compte Utilisateur Patient.

LOVIS est néanmoins autorisée à conserver une copie des Informations Confidentielles pour toutes fins imposées par la loi applicable.

15. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La politique de protection des Données à caractère personnel disponible sur lovis.care décrit les rôles et les obligations respectifs de l'Utilisateur Patient et de LOVIS concernant le traitement des Données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des Services. En acceptant les présentes CU, l'Utilisateur Patient et LOVIS s'engagent à respecter les termes et conditions de ladite politique de protection des données à caractère personnel.

16. COOKIES

LOVIS invite expressément l'Utilisateur Patient à consulter sa politique relative aux Cookies qui fait partie intégrante des présentes CU.

17. TRANSFERT DE DONNÉES VERS L'APPLICATION

L'Utilisateur Patient autorise expressément LOVIS à procéder au transfert vers la Plateforme LOVIS de toute Donnée Utilisateur Patient, nécessaire pour une parfaite utilisation des Services fournis par LOVIS.

18. CONFIDENTIALITÉ

Chaque Partie garantit assurer la stricte confidentialité des Informations Confidentielles partagées lors des phases précontractuelles et post contractuelles, ainsi que pendant l'exécution du Contrat. A ce titre, chaque Partie s'engage à (i) n'utiliser les Informations Confidentielles qu'aux seules fins de l'exécution du Contrat et dans la stricte mesure du nécessaire ; (ii) prendre toutes les mesures de précaution et de protection qui s'imposent aux fins de préserver la confidentialité des Informations Confidentielles de l'autre Partie et d'empêcher l'accès de personnes non autorisées et, au minimum, leur offrir le même degré de protection qu'à ses propres Informations Confidentielles ; (iii) à ne jamais divulguer ou reproduire les Informations Confidentielles de l'autre Partie à d'autres personnes que ses membres, employés, préposés (a) qui devront avoir accès à ces Informations Confidentielles pour remplir les obligations dont la Partie en question est tenue par le Contrat, ou (b) qui ont qualité pour en connaître au titre du Contrat. Ces membres, employés, préposés ne peuvent y avoir eux-même accès que dans les conditions (i) et (ii) ci dessus.

Dans tous les cas, la Partie destinataire des Informations Confidentielles se porte garante du respect de cet engagement de confidentialité par les personnes ayant connaissance des Informations Confidentielles, qu'ils s'agissent notamment de ses employés ou sous-traitants.

L'obligation de confidentialité restera valable pendant une durée de cinq (5) ans après l'expiration, pour quelque raison que ce soit, du Contrat. Nonobstant ce qui précède, chaque Partie pourra divulguer des Informations Confidentielles sans le consentement de l'autre Partie, dans la stricte mesure où cette divulgation est requise par une autorité compétente ou en application d'une obligation légale ou déontologique.

19. FORCE MAJEURE

Sont considérés par les Parties comme des cas de force majeure, les situations dont les éléments constitutifs sont caractérisés au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de cassation. En cas de survenance d'un tel évènement, la partie victime devra en informer immédiatement par écrit l'autre Partie.

Le cas de force majeure suspend les obligations de la Partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Si un cas de force majeure met l'une des Parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles au titre du Contrat pendant plus de trente (30) jours consécutifs, l'une ou l'autres des Parties pourra mettre fin au Contrat après envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. Les Parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations à l'exception notamment de celles résultant des articles « Propriété Intellectuelle », « Confidentialité », « Protection des Données à caractère personnel » et « Responsabilité » des présentes, sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, ne soit due de part et d'autre.

20. DIVERS

20.1 Renonciation : le fait, pour l'une ou l'autre des Parties, de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations du Contrat ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette Partie à s'en prévaloir ultérieurement.

20.2 Nullité partielle : dans le cas où certaines stipulations du Contrat seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, LOVIS et l'Utilisateur Patient resteront liées par les autres stipulations du Contrat et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de la conclusion.

20.3 Convention de preuve : les Parties conviennent expressément que tout document signé de manière dématérialisée dans le cadre du Contrat (i) constitue l'original dudit document ; (ii) a la même valeur probante qu'un écrit signé de façon

manuscrite sur support papier et peut valablement être opposé aux Parties ; (iii) est susceptible d'être produit en justice, à titre de preuve littérale, en cas de litiges. En conséquence, les Parties reconnaissent que tout document signé de manière dématérialisée vaut preuve du contenu dudit document, de l'identité du signataire et de son consentement aux obligations et conséquences de faits et de droit qui découlent du document signé de manière dématérialisée. La résiliation ou l'expiration du Contrat ne peut remettre en cause la force probante des documents signés de manière dématérialisée avant la date de sa résiliation/d'expiration.

20.4 Moyens de preuve : Afin d'établir l'atteinte (avérée ou supposée) à la réputation de LOVIS et / ou des Acteurs de santé ou à l'intégrité physique ou mentale des Patients, LOVIS pourra se prévaloir de messages s envoyés à LOVIS qu'elle aura préalablement anonymisées afin de garantir la confidentialité de leurs échanges, tant que le contenu des messages ne permet pas de les identifier.

20.5 Retours d'expériences : Si un Utilisateur Patient fournit des commentaires à LOVIS en ce qui concerne la fonctionnalité ou la performance des Services (incluant l'identification d'erreurs ou d'améliorations), l'Utilisateur Patient s'engage à concéder à LOVIS sans restriction ni paiement, tout droit, titre et intérêt pour ceux-ci.

20.6 Droits et permissions : Chaque Partie déclare disposer des droits et permissions nécessaires pour conclure le Contrat et exécuter les obligations qui y sont mentionnées.

20.7 Indépendance : Il est parfaitement clair entre les Parties que chacune d'entre elles intervient aux présentes en tant que contractant indépendant et qu'aucune des Parties ne saurait être considérée comme l'employé, l'agent, le distributeur, le mandant ou le représentant de l'autre Partie.

20.8 Modifications des CU : L'Utilisateur Patient reconnaît et accepte que la version des CU qui fait foi est celle qui se trouve en ligne lors de son accès au Site et/ou de l'utilisation des Services. L'Utilisateur Patient est par conséquent tenu de se référer à la version des CU en ligne à la date de son accès et de l'utilisation concernée.

LOVIS est libre de modifier les présentes CU à tout moment notamment afin de prendre en compte toute modification du Site, de la Plateforme et/ou de ses Services ainsi que toute évolution ou contrainte légale, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique. En cas de modification(s) significative(s) apportées au Site, à la Plateforme, aux Services et/ou à leurs conditions et modalités d'accès et d'utilisation, LOVIS en informera l'Utilisateur Patient par tout moyen et moyennant un préavis raisonnable.

20.9 Enquête de satisfaction : LOVIS se réserve le droit d'adresser ponctuellement par courriel à tout Utilisateur Patient des enquêtes de satisfaction visant à évaluer la qualité des Services de LOVIS. L'Utilisateur Patient n'a aucune obligation envers LOVIS de répondre à celles-ci.

20.10 Gestion des réclamations: L'Utilisateur Patient peut adresser une réclamation en lien avec l'utilisation des Services à l'adresse suivante : LOVIS - Support Patient – 11 rue Christiian Huyghens, 25000 Besançon, ou par mail : contact@LOVIS.care

20.11 Anticorruption : Dans le cadre des activités associées au Contrat ou en rapport avec la relation entre LOVIS et l'Utilisateur Patient, LOVIS et l'Utilisateur Patient s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires françaises et européennes, ainsi que les principes internationalement reconnus relatifs à la lutte contre la corruption.

20.12 Minimisation des dommages : Les Parties s'efforceront de réaliser les objectifs mentionnés dans le Contrat. En particulier, la Partie qui souffre de l'inexécution d'une obligation doit prendre toutes les mesures raisonnables pour réduire au minimum le préjudice susceptible d'en résulter. Faute d'agir de la sorte, elle ne peut obtenir de l'autre que la réparation du préjudice qu'elle ne pouvait éviter

20.13 Version Bêta : LOVIS peut proposer à l'Utilisateur Patient d'essayer les versions bêta de certains Services. Ces services bêta sont fournis uniquement à des fins d'évaluation et ne peuvent être utilisés dans un environnement de production. L'Utilisateur Patient reconnaît que ces services bêta peuvent contenir des bugs, erreurs et autres problèmes et accepte ceux-ci « en l'état », sans garantie d'aucune sorte. LOVIS (i) n'est pas responsable des problèmes liés à l'utilisation des services bêta par l'Utilisateur Patient ; (ii) peut en interrompre l'utilisation ; (iii) peut supprimer toutes les données contenues dans ces versions bêta, sans responsabilité aucune.

20.14 Test : l'accès aux Services en mode test est soumis à l'acceptation préalable par l'Utilisateur Patient des présentes Conditions d'Utilisation. Les services d'essai sont également fournis « en l'état » sans assistance ni aucune garantie expresse ou implicite de quelque nature que ce soit.

20.15 Interprétation : Les mots au singulier incluent le pluriel et vice versa. Une référence à un document, une norme, une disposition législative, code ou tout autre document implique toute modification ou mise à jour de ce document, norme, disposition législative ou code. Une quelconque référence à une somme d'argent renvoie à la devise euro. Une référence à un document, une norme, une disposition législative, code ou tout autre document implique toute modification ou mise à jour de ce document, norme, disposition législative ou code.

20.16 Sites tiers : LOVIS n'est pas responsable du fonctionnement, de la qualité de l'information et du contenu des Site tiers sur lesquels LOVIS n'exerce aucune sorte de contrôle mais vers lesquels les Services peuvent renvoyer.

21. MENTIONS LÉGALES

Les Services de LOVIS sont exploités par LOVIS, société par actions simplifiées immatriculée au RCS de Besançon sous le numéro 883 541 823 dont le siège social est situé au 11 rue Christian Hughs, 25000 Besançon et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR86883541823.

Les hébergeurs des Services sont certifiés HDS (Hébergement Données de Santé), conformément à l'article L1111-8 du Code de la santé publique et du Décret n° 2018-137 du 26 février 2018 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel. Leurs noms peuvent être donnés sur simple demande à contact@LOVIS.care.

La certification dont bénéficie ces hébergeurs est une certification HDS (Hébergement Agréé de Données de Santé) validée par le Ministère chargé de la Santé (et son agence chargée des systèmes d'information, l'Agence du Numérique en Santé) et la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Les données de santé ne peuvent être vendues ou cédées à des tiers à des fins commerciales ou publicitaires.

22. RÈGLEMENT AMIABLE - DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

L'Utilisateur Patient est informé du fait que le Site s'adresse aux patients résidant en France et est soumise en droit français. Aussi, en naviguant sur le Site ou en utilisant les Services de LOVIS, l'Utilisateur Patient se soumet au droit français.

Avant toute action contentieuse, LOVIS et l'Utilisateur Patient chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption, la résiliation ou la dénonciation des présentes Conditions d'Utilisation et ce, pour quelques causes et sur quelques fondements que ce soient. LOVIS et l'Utilisateur Patient devront se réunir afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose.

LOVIS et l'Utilisateur Patient s'efforceront de trouver un accord amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification par l'une d'elle de la nécessité d'un accord amiable, par lettre recommandée avec avis de réception.

Sauf pour préserver leur droit d'action ou pour éviter un dommage imminent, aucune action judiciaire ne saurait être recevable avant que la présente procédure de règlement amiable des litiges ait été intégralement respectée.

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la juridiction des Tribunaux compétents conformément au droit français.

Notice d'Information et de Consentement

Utilisateur Patient

Toute utilisation des Services de la Solution LOVIS est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des Conditions d'Utilisation.

Le site internet www.lovis.care est édité par la société LOVIS société par actions simplifiée dont le siège social est situé 11 rue Huygens 25000 Besançon, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Besançon sous le numéro 883 541 823 (« LOVIS »).

La mise en œuvre des Services accessibles via la Solution nécessite la collecte et le traitement de données à caractère personnel (ci-après « Données ») au sens du Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données du 27 avril 2016 (« RGPD ») et de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés (« Loi I&L ») ci-après ensemble désignés la « Règlementation ».

En utilisant les Services, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de protection des données qui vient compléter la **présente Notice d'information-consentement** dont l'objet est de l'informer sur ses droits et de lui permettre de consentir à l'utilisation de ses Données.

Qui sont les responsables de traitement des Données des Utilisateurs ?

LOVIS est responsable de traitement des données relatives aux Utilisateurs de la Solution LOVIS au titre de la création de leur Compte personnel et de l'utilisation de la Solution et des Services.

S'agissant des Données de l'Utilisateur Patient traitées dans le cadre du Service de Demande de Prise en Charge en ligne :

- **L'Utilisateur Praticien, chaque Abonné, chaque Structure de soins, ou chaque Professionnel est responsable de traitement** des Données relatives aux Utilisateurs Patients dans le cadre de la gestion du Service de Demande de Prise en Charge en ligne ;
- **LOVIS intervient pour le compte du l'Utilisateur Praticien, chaque abonné, de la Structure de soin ou du Professionnel en qualité de sous-traitant** dans le respect des dispositions de l'article 28 du RGPD c'est-à-dire notamment sur instruction du responsable de traitement et dans le cadre de mesures techniques et organisationnelles garantissant la sécurité du traitement.

Pourquoi les Données des Utilisateurs sont traitées et sur quelle base légale ?

- S'agissant des Données traitées par LOVIS

Finalité	Base légale
Création d'un Compte personnel, l'utilisation de la Solution et la fourniture des Services,	Exécution des Conditions d'utilisation
Gestion de la facturation et le cas échéant du paiement	Exécution des Conditions d'utilisation
Personnalisation des Services	Intérêt légitime
Génération de statistiques	Intérêt légitime
Évaluation de la satisfaction	Intérêt légitime
Prévention et gestion de la fraude	Intérêt légitime
Amélioration de l'utilisation des Services et de la Solution	Intérêt légitime
Envoi d'informations sur les Services ou en lien avec la Santé par LOVIS (notamment prospection commerciale) et de questionnaires, ou de proposition de participer à toute forme d'étude, enquête et recherche en lien avec les Services	Intérêt légitime
Envoi d'informations sur les Services ou en lien avec la Santé par des tiers	Consentement

• S'agissant des Données traitées par les Utilisateurs Praticiens, structures de soins et Professionnels

Finalité	Base légale
Fourniture du Service de Demande de Prise en Charge	Exécution des Conditions d'Utilisation Et consentement exprès de l'Utilisateur Patient à bénéficier d'un bilan bucco-dentaire
Fourniture du Service de conseil en ligne	Exécution des Conditions d'Utilisation

Quelles catégories et quels types de Données sont collectées ?

Les Données collectées par LOVIS sont :

- Les Données administratives de l'Utilisateur Patient,
- Les Données administratives des proches bénéficiaires rattachés au Compte personnel de l'Utilisateur Patient,
- Les Données de connexion de l'Utilisateur Patient,
- Avec son consentement, les Données de santé de l'Utilisateur Patient,

A défaut du traitement de ses Données, l'Utilisateur Patient ne pourra souscrire à des Services, créer un Compte personnel via la Solution LOVIS.

Les Données de santé, recueillies à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social au sens des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique sont hébergées auprès d'un hébergeur agréé de données de santé qui est AZNetworks Hébergeur agréé Données de Santé.

A qui sont destinées les Données collectées ?

Les Données relatives aux Utilisateurs Patients sont destinées exclusivement :

- Aux membres du personnel de LOVIS, spécifiquement habilités, dans le strict respect de leurs missions ;
- Aux membres du personnel des prestataires techniques spécifiquement habilités, dans le strict respect de leurs missions uniquement à des fins de gestion technique des Comptes personnels ;
- Aux administrateurs strictement habilités de l'hébergeur agréé/certifié de données de santé, au sens de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, dans la limite de leurs attributions respectives ;
- Aux personnes habilitées au titre des tiers autorisés par la loi.

Dans le respect des règles relatives au secret médical et au partage des Données de santé couvertes par le secret médical, les **informations concernant la santé les Utilisateurs Patients sont destinées exclusivement** :

- Aux Utilisateurs Praticiens et aux Professionnels choisis par l'Utilisateur Patient ou son responsable légal pour lui délivrer un Service ;
- Aux Utilisateurs Praticiens et plus largement aux Utilisateurs Professionnels de santé, spécifiquement habilités dans le strict respect de leurs missions ;
- Aux membres de l'équipe de soins de l'Utilisateur Patient au sens des dispositions légales et réglementaires applicables* ;
- Le cas échéant et avec son consentement, au médecin traitant déclaré par l'Utilisateur Patient

Les Responsables de traitement garantissent chacun pour ce qui les concerne que les Données de l'Utilisateur Patient ne seront transmises à aucun tiers non autorisé, sans son accord.

**L'Utilisateur Patient reconnaît que l'ensemble des Utilisateurs Praticiens, exerçant à titre libéral, ou au sein d'un autre Centre de santé ou d'une Structure de soins et des Professionnels désignés par l'Utilisateur Patient pour lui délivrer les Services qui l'intéresse, constitue son équipe de soins au sein du Code de la santé publique, et à ce titre les a autorisé à accéder et à partager les Données de santé le concernant produites dans le cadre des Services chaque fois que les Utilisateurs Praticiens et les Utilisateurs Professionnels estimeront, sous leur responsabilité, qu'ils interviennent afin de coordonner ou d'améliorer la prise en charge de l'Utilisateur du Patient, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables et ce en utilisant les seules données strictement nécessaires.*

Combien de temps sont conservées les Données de l'Utilisateur ?

Responsable de traitement	Durée de conservation
LOVIS	Durée de la relation contractuelle avec LOVIS Au-delà, les Données sont archivées pour une durée de 10 ans et à l'issue de l'archivage, seules des Données statistiques non identifiantes sont conservées
L'Utilisateur Praticien, chaque Centre de santé ou chaque Structure de soins ou chaque Utilisateur Professionnel	Pendant toute la durée de la relation contractuelle qui la lie à son praticien ou à sa structure de soin. Au-delà, les Données sont archivées pour une durée de 10 ans et à l'issue de l'archivage, seules des données statistiques non identifiantes sont conservées.

Quels sont les droits de l'Utilisateur au regard de l'utilisation de ses Données ?

Conformément à la Règlementation, l'Utilisateur est titulaire :

- d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression des Données le concernant
- un droit à l'effacement (droit à l'oubli) ;
- un droit de solliciter une limitation du traitement des Données le concernant ;
- un droit d'opposition au regard du traitement des Données le concernant ;
- un droit à la portabilité des données dont le traitement est fondé sur le consentement ou l'exécution des CGUV ;
- un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL

L'Utilisateur Patient reconnaît qu'il peut, à tout moment, retirer son consentement et s'opposer au traitement de ses Données en demandant la clôture de son Compte personnel suivant les mêmes modalités.

L'Utilisateur Patient dispose également du droit de définir des directives générales relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses Données après son décès qui peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la CNIL, et de directives particulières, concernant les traitements de données à caractère personnel mentionnées par ces directives, qui peuvent être enregistrées auprès de LOVIS à l'adresse susmentionnée et qui font l'objet de son consentement spécifique à ce titre.

L'Utilisateur peut exercer ses droits en s'adressant :

- au délégué à la protection des données (DPO) de LOVIS spécifiquement habilité à répondre aux demandes des Utilisateurs d'exercice de leurs droits, par courrier électronique à l'adresse électronique suivante : contact@LOVIS.care.
- A l'Utilisateur Praticien, au Professionnel lui ayant rendu le Service

L'Utilisateur Patient peut en outre exprimer ses choix sur l'usage de ses Données et notamment, retirer son consentement ou s'opposer au traitement de ses Données.

Politique de Protection des Données Personnelles

de la solution LOVIS

Toute utilisation des Services de la Solution LOVIS est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des Conditions d'Utilisation et des Conditions d'Abonnement.

Les services LOVIS (« Services ») sont proposés via une application mobile et une plateforme accessible sur internet (« Solution ») à destination de toute personne intéressée (les « Utilisateurs »).

Le site internet www.lovis.care et l'application mobile LOVIS sont édités par la société LOVIS société par actions simplifiée dont le siège social est situé 11 rue Huygens 25000 Besançon, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Besançon sous le numéro 883 541 823 (« LOVIS »).

La mise en œuvre des Services accessibles via la Solution nécessite la collecte et le traitement de données à caractère personnel au sens du Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données du 27 avril 2016 (« RGPD ») et de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés (« Loi I&L ») ci-après ensemble désignés la « Réglementation ».

La présente politique de protection des données personnelles (la « Politique de protection des données personnelles ») a pour objet d'informer les Utilisateurs de la manière dont leurs données à caractère personnel (ci-après « Données ») sont collectées et traitées dans le cadre de la mise en œuvre des Services.

En utilisant les Services, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de protection des données et l'avoir acceptée ainsi que la Notice d'information-consentement.

Les termes commençant par une majuscule et non définis dans la Politique de confidentialité ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales d'utilisation.

Qui sont les responsables de traitement des Données des Utilisateurs ?

LOVIS est responsable de traitement des Données relatives aux Utilisateurs de la Solution LOVIS au titre de la création de leur Compte personnel et de l'utilisation de la Solution et des Services.

Les Services comprennent également des fonctionnalités permettant aux Utilisateurs Praticiens et aux Utilisateurs Professionnels d'accéder aux Données de l'Utilisateur Patient et/ou de collecter des Données directement auprès des Utilisateurs Patients et dans ce cadre l'Utilisateur Patient est informé que :

- **Chaque Utilisateur Praticien est responsable du traitement** des Données relatives aux Utilisateurs Patients dans le cadre de la gestion de la prise de rendez-vous et de la délivrance des Services proposés par LOVIS ;
- **Chaque Centre de santé ou chaque Structure de soins est responsable de traitement** des Données relatives aux Utilisateurs Patients dans le cadre des Services proposés par LOVIS ;
- **Chaque Professionnel est responsable de traitement** des Données relatives aux Utilisateurs Patients dans le cadre des Services proposés par LOVIS ;
- **LOVIS intervient pour le compte de l'Utilisateur Praticien, du Centre de santé, de la structure de soin ou du Professionnel en qualité de sous-traitant** dans le respect des dispositions de l'article 28 du RGPD c'est-à-dire notamment sur instruction du responsable de traitement et dans le cadre de mesures techniques et organisationnelles garantissant la sécurité du traitement.

Pourquoi LOVIS collecte des Données des Utilisateurs ?

LOVIS utilise les Données des Utilisateurs principalement pour les finalités suivantes :

- La création d'un Compte personnel, l'utilisation de la Solution et la fourniture des Services respectivement par Utilisateur Praticien, par tout Centre de santé ou toute Structure de soins, chaque Professionnel et par LOVIS, chacun pour ce qui les concerne,
- La gestion de la facturation et le cas échéant du paiement des Services ;
- La personnalisation des Services sélectionnés par l'Utilisateur ;
- La prévention et la gestion de la fraude ;
- L'évaluation de la satisfaction des Utilisateurs au titre de l'utilisation des Services ;
- L'amélioration de l'utilisation des Services et de la Solution ;
- L'envoi d'informations sur les Services ou en lien avec la Santé ;

- La réalisation d'actions de prospection commerciale conformes aux dispositions légales et réglementaires ;
- L'envoi de questionnaires, ou de proposition de participer à toute forme d'étude, enquête et recherche en lien avec les Services.

Les Données des Utilisateurs seront également susceptibles de faire l'objet d'analyses et d'études statistiques, dans le respect de l'anonymat de l'Utilisateur, et après mise en œuvre de l'ensemble des formalités requises auprès de la CNIL lorsqu'elles sont applicables.

Les Données des Utilisateurs pourront également faire l'objet d'une **réutilisation sous la responsabilité de chercheurs à des fins d'études rétrospectives présentant un intérêt public dans le domaine de la santé et visant à améliorer les connaissances et la prise en charge des patients** : l'Utilisateur sera régulièrement informé de chaque étude qui sera mise en œuvre à partir de ses Données et pourra s'y opposer s'il le souhaite.

La rubrique " Protection des données personnelles " de la Solution sera ainsi régulièrement mise à jour et l'Utilisateur sera régulièrement invité à la consulter, afin de prendre connaissance de toutes les études engagées par des chercheurs à partir de la réutilisation des Données collectées par LOVIS.

Ces études dans le domaine de la santé conduites à partir de la réutilisation des Données des Utilisateurs :

- Seront destinées à améliorer les connaissances et la prise en charge des patients,
- Devront présenter un intérêt public au sens des dispositions légales et réglementaires en vigueur,
- Seront conduites par des chercheurs ayant respectés préalablement les formalités applicables devant les autorités, et en particulier la CNIL,
- Seront validées par le Comité scientifique constitué à ce titre.

Le traitement des Données de l'Utilisateur est nécessaire pour répondre à ces finalités. A défaut du traitement de ses Données, l'Utilisateur ne pourra créer de Compte personnel via la Solution ni utiliser ou souscrire à ses Services.

Sur quelle base légales les Données des Utilisateurs sont-elles collectées ?

La base légale des traitements des Données des Utilisateurs est ainsi définie :

Responsable de traitement	Finalité	Base légale
LOVIS	Création d'un Compte personnel, l'utilisation de la Solution et la fourniture des Services	Exécution des Conditions d'Utilisation Intérêt légitime Intérêt légitime Intérêt légitime Intérêt légitime Intérêt légitime Consentement
	Personnalisation des Services	
	Génération de statistiques Evaluation de la satisfaction	
	Prévention et gestion de la fraude	
	Envoi d'informations sur les Services ou en lien avec la Santé par LOVIS (notamment prospection commerciale)	
	Envoi d'informations sur les Services ou en lien avec la Santé par des tiers	

Utilisateur Praticien	Fourniture du Service de Demande de Prise en Charge	Exécution des Conditions d'Utilisation Et consentement exprès de l'Utilisateur Patient à bénéficier d'un bilan bucco-dentaire et des services proposés par LOVIS
Utilisateur Professionnel		
Centre de santé		
Structure de soins		

Quelles catégories et quels types de Données sont collectées ?

Les Données collectées par LOVIS sont :

- Les Données administratives de l'Utilisateur (nom, prénom, date de naissance, téléphone, mail),
- Les Données administratives des proches bénéficiaires rattachés au Compte personnel de l'Utilisateur Patient,
- Les Données de connexion de l'Utilisateur,
- Avec son consentement, les Données de santé de l'Utilisateur Patient (spécialité du praticien, motif du rendez-vous, consultations antérieures, historique des rendez-vous),
- Les Données de paiement de l'Utilisateur.

A défaut du traitement de ses Données, l'Utilisateur Patient ne pourra souscrire à des Services, créer un Compte personnel via la Solution LOVIS.

Le consentement exprès de l'Utilisateur Patient à la collecte et au traitement de ses Données de santé est donné au stade de l'activation de son Compte personnel. En particulier, son attention a été spécifiquement attirée sur la sensibilité des Données de santé qu'il renseigne dans le cadre de l'accès aux Services de la Solution, et des droits dont il dispose à ce titre.

Les Données de santé des Utilisateurs Patients sont traitées par les Utilisateurs Praticiens en application de l'article 9.2.h du RGPD dans le cadre de leur prise en charge sanitaire.

Les Données de santé des Utilisateurs Patients sont traitées par les Utilisateurs Professionnels en application de l'article 9.2.a du RGPD en vertu de leur consentement exprès.

Les Données de santé, recueillies à l'occasion d'activités de prévention, de pré-diagnostic, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social au sens des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, sont susceptibles d'être collectées et traitées dans le cadre de certains Services de la Solution, et à ce titre sont hébergées auprès d'un hébergeur agréé de données de santé dont l'objectif est de :

- Garantir la conservation, l'archivage et la sécurité des Données de santé ;
- Assurer le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de ces Données.

L'Utilisateur est informé que l'hébergeur agréé de Données de santé est AZNetwork, hébergeur disposant de l'agrément délivré par le Ministre en charge de la santé en application des dispositions de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique.

En aucun cas les Données de santé des Utilisateurs ne peuvent être collectées par LOVIS aux fins d'adresser aux Utilisateurs des informations relatives à la santé ou des actions de prospection commerciale.

A qui sont destinées les Données collectées ?

Les Données des Utilisateurs sont destinées :

- Aux membres du personnel de LOVIS, spécifiquement habilités, dans le strict respect de leurs missions ;
- Aux membres du personnel des prestataires techniques spécifiquement habilités, dans le strict respect de leurs missions uniquement à des fins de gestion technique des Comptes personnels ;
- Aux administrateurs strictement habilités de l'hébergeur agréé/certifié de données de santé, au sens de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, dans la limite de leurs attributions respectives ;
- Aux personnes habilitées au titre des tiers autorisés par la loi.

Dans le respect des règles relatives au secret médical et au partage des Données de santé couvertes par le secret médical, les **informations concernant la santé les Utilisateurs Patients sont destinées exclusivement :**

- Aux Utilisateurs Praticiens et aux Professionnels choisis par l'Utilisateur Patient pour lui délivrer les Services ;
- Aux Utilisateurs Professionnels de santé, spécifiquement habilités dans le strict respect de leurs missions ;
- Aux membres de l'équipe de soins de l'Utilisateur Patient au sens des dispositions légales et réglementaires applicables* ;
- Le cas échéant et avec son consentement, au médecin traitant déclaré par l'Utilisateur Patient.

Les Données des Utilisateurs Praticiens et des Utilisateurs Professionnels sont destinées à LOVIS et aux Utilisateurs Patients, pour les besoins de la mise en œuvre des Services.

Les Responsables de traitement garantissent chacun pour ce qui les concerne que les Données de l'Utilisateur Patient ne seront transmises à aucun tiers non autorisé, sans son accord.

**L'Utilisateur Patient reconnaît que l'ensemble des Utilisateurs Praticiens, exerçant à titre libéral, ou au sein d'un autre Centre de santé ou d'une Structure de soins et des Professionnels désignés par l'Utilisateur Patient pour lui délivrer les Services qui l'intéresse, constitue son équipe de soins au sein du Code de la santé publique, et à ce titre les a autorisés à accéder et à partager les Données de santé le concernant produites dans le cadre des Services chaque fois que les Utilisateurs Praticiens et les Professionnels estimeront, sous leur responsabilité, qu'ils interviennent afin de coordonner ou d'améliorer la prise en charge de l'Utilisateur du Patient, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables et ce en utilisant les seules données strictement nécessaires.*

Combien de temps sont conservées les Données de l'Utilisateur ?

L'Utilisateur est informé que ses Données à caractère personnel sont conservées par LOVIS pendant toute la durée de la relation contractuelle avec LOVIS. Au-delà, les Données sont archivées pour une durée de 10 ans et à l'issue de l'archivage, seules des Données statistiques non identifiantes sont conservées.

L'Utilisateur Patient est informé que ses Données sont conservées par l'Utilisateur Praticien, chaque Centre de santé ou chaque Structure de soins ou chaque Professionnel pendant toute la durée de la relation contractuelle qui la lie à son praticien ou à sa structure de soin. Au-delà, les Données sont archivées pour une durée de 10 ans et à l'issue de l'archivage, seules des Données statistiques non identifiantes sont conservées.

Quels sont les droits de l'Utilisateur au regard de l'utilisation de ses Données ?

Conformément à la Réglementation, l'Utilisateur est titulaire d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression des Données à caractère personnel le concernant, qu'il peut exercer :

- Apprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de LOVIS spécifiquement habilité à répondre aux demandes des Utilisateurs d'exercice de leurs droits, par courrier électronique à l'adresse électronique suivante : contact@LOVIS.care.

- Après de l'Utilisateur Praticien lui ayant délivré le(s) Service(s),
- Après du Professionnel lui ayant délivré le Service,
- Après du médecin de l'hébergeur agréé/certifié de données de santé spécifiquement habilité à répondre aux demandes des Utilisateurs d'exercice de leurs droits, par courrier électronique à l'adresse électronique suivante

L'Utilisateur est également titulaire des droits suivants qu'il exerce suivant les mêmes modalités :

- Un droit à l'effacement (droit à l'oubli) ;
- Un droit de solliciter une limitation du traitement des Données le concernant ;
- Un droit d'opposition au regard du traitement des données personnelles le concernant ;
- Un droit à la portabilité des Données dont le traitement est fondé sur le consentement ou l'exécution des CGUV ;
- Un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL

L'Utilisateur Patient reconnaît qu'il peut, à tout moment, retirer son consentement et s'opposer au traitement de ses Données en demandant la clôture de son Compte personnel suivant les mêmes modalités.

L'Utilisateur Patient dispose également du droit de définir des directives générales relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses Données après son décès qui peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la CNIL, et de directives particulières, concernant les traitements de Données mentionnées par ces directives, qui peuvent être enregistrées auprès de LOVIS à l'adresse susmentionnée et qui font l'objet de son consentement spécifique à ce titre.

Comment l'Utilisateur peut-il exprimer ses choix sur l'usage de ses Données ?

• S'agissant du consentement de l'Utilisateur Patient sur ses Données de santé

Au stade de la création de son Compte personnel, l'Utilisateur Patient est invité à prendre connaissance de la notice d'information et à consentir expressément à la collecte et au traitement de ses Données de santé par le biais d'une case à cocher qui matérialisera son consentement exprès, actif et non équivoque.

Ce consentement est dématérialisé, c'est-à-dire qu'il n'est pas conservé sous la forme d'un document papier, mais il est conservé dans un système informatique par un système de traçabilité fiable et sécurisé.

Le consentement peut être retiré à tout moment par l'Utilisateur. Ce retrait ne portera pas atteinte à la licéité des traitements réalisés antérieurement au retrait de son consentement mais dans ce cas, il ne pourra plus bénéficier des Services et utiliser la Solution.

• S'agissant de l'opposition par l'Utilisateur au traitement de ses Données à des fins d'études

Afin d'informer l'Utilisateur de la mise à jour de la rubrique « Protection des données personnelles » LOVIS adressera une notification technique par mail/SMS, et l'Utilisateur pourra prendre connaissance des informations relatives aux études en se connectant de manière sécurisée à son Compte personnel.

L'Utilisateur pourra aisément s'opposer au traitement de ses Données pour chaque étude ainsi portée à sa connaissance en se connectant de manière sécurisée à son Compte personnel ou selon son choix en s'adressant au **Délégué à la Protection des Données de LOVIS : e.fabre@lovis.care**

L'Utilisateur pourra également s'opposer à l'envoi de ces notifications en se connectant de manière sécurisée à son Compte personnel ou selon son choix en adressant au **Délégué à la Protection des Données de LOVIS : e.fabre@lovis.care**

• S'agissant de l'opposition par l'Utilisateur à la réception de e-mail/sms d'information sur les Services et/ou de prospection commerciale

De manière générale, l'Utilisateur pourra s'opposer à tout envoi d'information sur les Services ou toute action de prospection commerciale adressée par LOVIS, en activant le lien figurant au sein de chacun des e-mails qui pourraient lui être adressés à cette fin ou en répondant au SMS qui a été adressé en indiquant «STOP».

• S'agissant de l'opposition par l'Utilisateur à l'hébergement de ses Données de santé auprès d'un hébergeur agréé de données de santé

Conformément à la Règlementation, l'Utilisateur dispose d'un droit d'opposition à l'hébergement des Données le concernant par un hébergeur tiers, qu'il peut exercer auprès de chaque Responsable de traitement et notamment auprès du service dédié de LOVIS :

- Par courrier à l'adresse e.fabre@LOVIS.care (délégué à la protection des données de LOVIS)
- Par courrier postal à LOVIS, Service juridique, 11 rue Huygens 25000 Besançon.

Quels cookies de l'Utilisateur sont utilisés ?

Il y est fait usage de cookies.

Un cookie est un petit fichier alphanumérique qui est déposé dans le terminal de l'ordinateur de l'Utilisateur, lors de sa connexion à la Solution, après son consentement exprès à ce titre.

Les cookies utilisés dans le cadre de la Solution ont pour finalité exclusive :

- D'améliorer la navigation au sein de la Solution afin de pouvoir en utiliser les différentes fonctionnalités, et notamment l'identification et l'accès au Compte personnel ;
- D'établir des statistiques d'usage des divers éléments composant la Solution (rubriques et contenus visités, parcours, date et heure de consultation...);

A ce titre, un bandeau d'information s'affiche lors de la connexion de l'Utilisateur à la Solution, afin de l'informer préalablement au dépôt de ces cookies :

- Des finalités précises des cookies utilisés ;
- De son droit d'accès aux données collectées ;
- De la possibilité de s'opposer au dépôt de cookies pour l'analyse de sa navigation, et du fait que la poursuite de la navigation vaut accord au dépôt de cookies sur son terminal ;
- Des modalités lui permettant de changer les paramètres (paramétrage interne, opposition au traçage, ou encore paramétrage du navigateur), au titre du dépôt de cookies ayant pour finalité d'accéder à des informations déjà stockées dans son terminal, le cas échéant.

Via le bandeau, l'Utilisateur est invité à exprimer son consentement au titre du dépôt de cookies ayant pour finalité d'accéder à des informations déjà stockées dans son terminal, le cas échéant.

Le dépôt de cookies réalisé dans le cadre de l'utilisation de la Solution ne permet pas d'identifier l'Utilisateur personnellement mais il enregistre des informations relatives à la navigation de son terminal au sein de la Solution que LOVIS pourra lire lors des visites ultérieures de l'Utilisateur au sein de la Solution.

Les informations collectées sont à l'usage exclusif de LOVIS ou de ses prestataires techniques, et ne sont en aucun cas cédées à des tiers.